

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2019〕30号

济南市人民政府办公厅 印发济南市关于聚焦企业和群众关切 深化“一窗受理·一次办成”改革的措施的通知

各区县人民政府，市政府有关部门（单位）：

《济南市关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办成”改革的措施》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

济南市人民政府办公厅

2019年5月27日

（此件公开发布）

济南市关于聚焦企业和群众关切 深化“一窗受理·一次办成”改革的措施

为进一步优化营商环境，提高企业群众办事效率，根据《山东省人民政府办公厅印发〈关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施〉的通知》（鲁政办字〔2019〕83号）精神，现结合我市实际，制定如下措施。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，聚焦企业和群众办事中的“难点、堵点、痛点”，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境，为建设“大强美富通”现代化国际大都市提供有力保障。

二、任务举措

（一）推进政务服务“一窗受理”。

1. 升级“实体一窗”。按照省市共建原则及“一窗受理”改革试点要求，深入推进“一窗受理”试点改革。制定《关于开展全领域无差别“一窗受理”改革的实施方案》，进一步优化政务服务中心综合窗口设置。实行“前台综合受

理、后台分类审批、统一窗口出件”服务。2019年10月底前，基本完成全领域无差别“一窗受理”试点。（市行政审批服务局牵头，市有关部门、各区县政府负责）

2. 整合“网上一窗”。依托市级统一的站群集约化平台，在完成统一政务服务门户网站的基础上，进一步优化市政府门户网站网上政务服务大厅，融合原政务服务网“办事咨询”功能和门户网站“民声连线”功能，完善各区县、市政府各部门分厅页，确保2019年年底完成统一的政务服务门户优化提升工作。（市政府办公厅、市大数据局按职责分别牵头，各区县政府负责）

3. 优化“掌上一窗”。依托市级移动应用开放平台，进一步整合市级移动端政务服务应用，确保高质量完成“爱山东”APP应用试点任务。在落实好“爱山东”APP济南分厅页保障任务的基础上，有序推进网上办事功能入驻移动端，力争2019年年底实现社会保障、交通出行、出入境、卫生健康等领域高频服务事项掌上办理。（市政府办公厅、市大数据局按职责分别牵头）

4. 做强“热线一窗”。加大政务服务热线资源整合力度，行政审批服务事项咨询、投诉通过12345热线即可实现“一号受理”“一线连通”，市民拨打12345热线可直接咨询事项业务流程、审批要件等内容，提供受理编号可实时查询事项办理进度，同时对审批服务提出意见建议，对审批全流

程进行监督。（市政府办公厅、市行政审批服务局按职责分别牵头）

5. 延伸“基层一窗”。创新实施“政银合作”模式，借助银行布局网点量多面广等特点，设置企业登记代办点，申请人可就近选择有代办服务的银行网点，“一站式”办结营业执照、银行开户等业务。选择大型商业综合体、人口密集区域，推出约20家“政银合作”代办网点。进一步增点扩面，把政务服务延伸到企业和群众身边，打通“最后一公里”，让更多企业和群众在“家门口”即可办理有关事项。（市政府办公厅、市行政审批服务局按职责分别牵头，各区县政府负责）

（二）推行主动服务、贴心服务。

6. 推行帮办代办服务。建立帮办代办制度，成立帮办代办工作专班。2019年6月底前，设立帮办代办窗口，组建帮办代办队伍，明确帮办代办职责、范围及流程，为企业和群众提供保姆式“一对一”帮办代办服务。对重点区域、重点项目提供个性化、定制化、上门服务，由“企业跑”变为“我来跑”。组织开展服务监督活动，定期走访联系驻济商会、重点企业，听取意见建议。（市行政审批服务局牵头，各区县政府负责）

7. 强化事前告知服务。对划转事项进行颗粒化、精细化深度梳理。继续完善政务服务事项指南、告知承诺办法、

容缺受理制度等，切实提高“一窗”办结事项比率。（市行政审批服务局牵头，各区县政府负责）

8. 政务服务周末“不打烊”。市政务服务大厅对企业设立等4项企业商事服务事项实行周末无休服务，对办件量大、市场需求活跃的41项审批事项实行周末预约服务。各区县对社保等8大类32项事项实行周末办理，458项事项实行周末预约服务，打造“不打烊、不断档”的服务型政府。（市行政审批服务局牵头，市有关部门、各区县政府负责）

9. 打通事项办理链条。加快构建更加便捷高效的行政审批服务体系，以需求为导向，逐步推进信息系统整合，做好工程建设项目审批制度改革等相关工作。加强省、市信息系统融合，开展信息化平台整合工作，把原国土资源和原规划数据整合到统一的数据中心，为“多规合一”“一张蓝图”审批提供统一数据基础。积极对接市政务服务云平台，审批受理材料、审批结果实现网上公开、部门共享，实现全部审查审批事项网上办理、电子审批，进一步方便群众和企业办事。（市政府办公厅牵头，市大数据局、市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市行政审批服务局等按职责分别负责）

10. 加快推进智慧审批。畅通“一网通办”，将划转事项全部移植到平台办理。完善手机APP、微信公众号等在

线办事功能，推动实现“一网办”“指尖办”“马上办”。建设自助服务区，实现24小时全天候服务，将自助服务下沉至区县，延伸至群众“家门口”。推进“不见面审批”，确保2019年年底实现企业群众办事材料减少60%以上、不见面审批达到90%以上的目标。（市行政审批服务局牵头，市有关部门、各区县政府负责）

（三）加快推进政务服务标准化、规范化。

11. 加快政务服务事项标准化梳理。2019年9月底前，根据省委编办规范和完善权责清单制度有关规定，组织指导各区县、市有关部门梳理规范权责清单，推动落实同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素省、市、县“三级四同”要求。（市委编办牵头，市有关部门负责）

（四）持续减权放权、减证便民。

12. 持续推进“减证便民”。对证明事项实行动态管理，根据国家和省证明事项清理情况，及时调整我市清单。做好司法部“群众批评——证明事项清理投诉监督平台”转办件办理工作。配合市大数据局探索证明电子化工作，挑选群众办事频率高、便于网上共享的事项试行“电子证明”，让数据多跑路，让群众少跑腿。研究起草《济南市实施告知承诺制管理办法》，为全市行政审批提速增效、加强事中事后监管提供法律依据。（市司法局牵头，市有关部门、各区县政府负责）

（五）开展中介服务专项治理。

13. 依法规范中介服务行为。梳理公布网上中介服务事项清单，引导中介服务上网公开交易，积极培育中介服务市场，推行合理规范服务。重点做好进厅事项的中介服务上网，力推全流程网上运转。加强对中介网上服务的督促考核评价，健全网上交易管理制度，实现中介服务规范化管理。严格查处违规收费、出具虚假证明等扰乱市场秩序的违法违规行爲。（市行政审批服务局、市市场监管局按职责分别牵头，市有关部门、各区县政府负责）

（六）深入推进公正监管。

14. 实施信用监管。将企业信用纳入信贷审批、政府采购、工程招投标、土地出让等审批服务程序，推进信用信息与审批服务、监管有效衔接。把告知承诺事项纳入信用监管，对申请人不实承诺或不履行承诺的，依法依规作出处理，并及时将信息推送至行政审批部门。（市发展改革委、市市场监管局、人民银行济南分行营管部按职责分别牵头）

15. 推动“双随机、一公开”全覆盖。除特殊重点领域外，将“双随机、一公开”作为市场监管的基本手段和方式，形成常态化管理机制，对抽查中发现的问题线索一查到底、依法处罚，并通过济南市事中事后监管服务平台和济南市公共信用信息平台进行公示。加强“两库一清单”管理，健全检查对象名录库和执法检查人员名录库，归集部门抽查

事项清单，实现执法人员、检查对象和检查事项“三个全覆盖”。严格落实市场监管责任，形成科学规范、公平公正、公开透明的“双随机、一公开”监管工作机制。（市市场监管局、市发展改革委按职责分别牵头）

16. 推进跨部门联合监管。加快“互联网+监管”平台建设，整合归集各类监管业务系统和数据，形成本地区本部门“互联网+监管”系统数据中心，并实现与省“互联网+监管”平台互联互通。统筹一般检查事项和重点检查事项抽查，科学确定部门联合抽查事项和发起、参与部门，实现“进一次门、查多项事”。（市市场监管局、市大数据局按职责分别牵头，市有关部门、各区县政府负责）

（七）提升“互联网+”服务能力。

17. 深入推动政务服务事项上网。在梳理规范政务服务事项“三级四同”的基础上，推动行政许可、行政给付、行政确认、行政裁决、行政奖励、其他权力6类依申请行政权力事项和依申请办理的公共服务事项上网办理。2019年年底以前，实现依申请政务服务事项网办率不低于70%。（市行政审批服务局、市大数据局按职责分别牵头，市有关部门、各区县政府负责）

18. 提升核心服务能力。按照国家一体化政务服务平台建设要求，进一步提升完善平台功能，强化基础支撑。2019年年底以前，梳理推动部分全链条政务服务事项网上办理，部

分高频热点服务事项“全市通办”“只跑一次”。（市大数据局、市行政审批服务局按职责分别牵头，市有关部门、各区县政府负责）

19. 强化基础数据支撑。加大基础数据归集力度，努力建成全市统一、多级互联、高效便捷的“1+6+N”一体化政务信息资源体系。2019年6月底前，建设完善人口、法人单位、电子证照、空间地理、公共信用、宏观经济6大基础数据库；10月底前，分批建成应急管理、社会综治、交通出行、社会保障、生态环境、医疗健康、市场监管、金融监管、知识产权、政务公开、执法监督、农业农村12个专题应用数据库。（市大数据局牵头，市有关部门负责）

20. 加快既有系统改造。严格按照市级政务服务平台规范标准，在原有市级自建业务系统完成改造对接的基础上，进一步完善对接方式，形成有效监控，确保长效运行。整合原政务云平台、政务服务平台、莱芜政务云平台，建成较为完善的全市统一大数据平台。2019年9月底前，各部门业务系统完成与全市统一大数据平台对接；12月底前，实现市、区县两级政务云应用全覆盖，市、区县应用系统在市政务云中心运行比例达到90%以上。（市大数据局牵头，市有关部门、各区县政府负责）

（八）完善政务服务评估评价。

21. 开展国家营商环境评价迎评。对照世界银行、国家

营商环境评价指标，做好对上沟通协调和国家营商环境评价迎评工作，真正实现以评促改、以评促优。（市政府办公厅、市发展改革委、市行政审批服务局按职责分别牵头，市有关部门按职责分别负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门（单位）要切实提高思想认识，健全工作机制，抓好改革的组织、协调和实施。各区县政府要细化改革施工图、时间表、责任链；市有关部门（单位）要加强对本系统改革工作的督促指导和业务培训。

（二）强化制度供给。各级要结合实际进一步健全完善“一枚印章管审批”运行机制，厘清行政审批服务部门与主管部门的权责边界；市有关部门（单位）要积极畅通与区县级行政审批服务部门的沟通联络机制。

（三）抓好工作落实。各级推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组专题组、工作推进专班要主动发挥职能作用，切实做好相关工作，确保各项改革任务落实落细落地。

（四）广泛宣传引导。发挥基层首创精神，发掘更多的改革“一招鲜”“土特产”。建立以正向激励为主的政务服务管理工作管理机制，为提升政务服务水平提供有力保障。充分做好政策宣传解读，正确引导社会预期，切实营造良好改革氛围。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2019年5月27日印发
